

## Satisfação de usuários do serviço ambulatorial de um hospital universitário público

### Users satisfaction about ambulatory care of a public university hospital

### Satisfacción de usuarios del servicio ambulatorial de un hospital universitario público

Ricardo Dourado Rueda<sup>1</sup>

Aline Gonçalves<sup>2</sup>

Katia Stancato<sup>3</sup>

Ariane Polidoro Dini<sup>4</sup>

---

#### Resumo

**Objetivo:** avaliar a satisfação dos usuários em relação aos serviços, funcionários e estrutura física de um hospital público de nível terciário. **Método:** Trata-se de estudo descritivo exploratório, realizado com 100 usuários que responderam voluntariamente a um questionário semiestruturado. Foram critérios de exclusão: frequência de atendimento menor que três consultas nos ambulatorios. **Resultados e Discussão:** O serviço é bem avaliado pelos usuários, porém as questões relacionadas à estrutura física foram avaliadas com maior rigor do que as relacionadas ao atendimento. **Conclusão:** No presente estudo, a estrutura física foi o item que contribuiu para uma maior insatisfação.

**Palavras-chave:** Enfermagem; Satisfação do paciente; Assistência ambulatorial; Qualidade da assistência..

---

#### Abstract

**Objective:** To evaluate user satisfaction regarding the services, staff and physical structure of a tertiary public hospital. **Method:** This is an exploratory descriptive study, conducted with 100 users who voluntarily answered a semi-structured questionnaire. Exclusion criteria were: Frequency lower attendance than three consultations in outpatient clinics. **Results and Discussion:** The service is highly rated by users, but issues related to the physical structure were assessed more accurately than the related service. **Conclusion:** In this study, the physical structure was the item that contributed to greater dissatisfaction.

**Keywords:** Nursing; Patient Satisfaction; Ambulatory Care; Quality of Health Care.

---

<sup>1</sup> Enfermeiro. Graduado pela Faculdade de Enfermagem da Universidade Estadual de Campinas (FENF-UNICAMP).

E-mail: [ricardo.dr87@gmail.com](mailto:ricardo.dr87@gmail.com)

<sup>2</sup> Enfermeira. Graduada pela FENF-UNICAMP. Enfermeira no Centro de Saúde União de Bairros - Prefeitura Municipal de Campinas/SP. E-mail: [aline.goncalvez@gmail.com](mailto:aline.goncalvez@gmail.com)

<sup>3</sup> Enfermeira. Doutora em Administração em Saúde. Docente no curso de Enfermagem da FENF-UNICAMP.

E-mail: [katiast@unicamp.br](mailto:katiast@unicamp.br)

<sup>4</sup> Enfermeira. Doutora em Enfermagem. Professora Assistente no curso de Enfermagem da FENF-UNICAMP.

E-mail: [dini.arianepolidoro@gmail.com](mailto:dini.arianepolidoro@gmail.com)

---

### Resumen

**Objetivo:** Evaluar la satisfacción de los usuarios en relación a los servicios, operarios y estructura física de un hospital público de nivel terciario. **Método:** Se trata de estudio descriptivo exploratório, realizado con 100 usuarios que respondieron voluntariamente a un cuestionario semiestructurado. Fueron criterios de exclusión: frecuencia de atención más pequeña que tres consultas en los ambulatorios. **Resultados y Discusión:** El servicio es bien evaluado por los usuarios, sin embargo las cuestiones relacionadas a la estructura física fueron evaluadas con mayor rigor del que las relacionadas a la atención. **Conclusión:** En el presente estudio, la estructura física fue el ítem que contribuyó para una mayor insatisfacción.

**Palabras clave:** Enfermería, Satisfacción Del Paciente, Atención Ambulatoria, Calidad de La Atención de Salud.

---

### Introdução

Nas últimas décadas, a satisfação do paciente tem sido considerada como um indicador para avaliar a qualidade do cuidado nos serviços de saúde, pois fornece à equipe subsídios para planejar a assistência e prestar um serviço com qualidade (OLIVEIRA e GUIRARDELLO 2006; PAIVA e GOMES 2007).

O setor público é o maior prestador de bens e serviços à população, com responsabilidades que dependem da qualidade, da agilidade e da localização desses serviços. A qualidade refere-se ao cuidado integral, como o acolhimento, o vínculo, a equipe de trabalho, pois se trata de um tema essencial em qualquer instituição que busque excelência no atendimento ao usuário (MUNRO 1994; MATSUDA *et al.*, 2000).

A satisfação do usuário como instrumento de avaliação contempla a compreensão e o agir segundo as necessidades quanto aos serviços e produtos oferecidos pela equipe e considera suas subjetividades e sua percepção sobre o processo de trabalho.

Nesse sentido, é muito importante destacar o papel das instituições de ensino na busca de melhoria da qualidade dos serviços de saúde, sendo fundamental o desenvolvimento do raciocínio crítico e reflexivo do estudante, tornando-os capazes de desenvolver ações centradas na integralidade do cuidado e de programar formas de avaliar os processos de trabalho e gestão em saúde baseados em resultados assistenciais, o que permite atingir excelência nos serviços prestados (GABRIEL *et al.*, 2010).

Dessa maneira, os objetivos deste trabalho foram: avaliar a satisfação dos usuários e acompanhantes em relação aos serviços, funcionários e estrutura física dos ambulatorios de um hospital universitário público; levantar dados para possíveis intervenções que melhorem a assistência oferecida.

### Procedimentos metodológicos

Estudo descriptivo exploratório, desenvolvido nos ambulatorios de um Hospital Público de Ensino de nível terciário, no interior do estado de São Paulo. Foram entrevistados 100 indivíduos, tanto pacientes, quanto acompanhantes. Os critérios de exclusão foram: frequência menor a três consultas nos ambulatorios.

Os dados foram coletados entre os meses de agosto a setembro de 2014, através de um questionário semiestructurado. Em seguida, realizou-se o compilamento e estatística descritiva dos dados, com posterior discussão e agrupamento por semelhança.

O projeto de pesquisa foi aprovado pelo Comitê de Ética e Pesquisa, sob o número do CAAE: 02259512.9.0000.5404 de 04 de Junho de 2014. As disposições da Resolução 196/96 (17) foram respeitadas e todos os sujeitos que compuseram a amostra leram e assinaram o termo de consentimento livre e esclarecido (TCLE), recebendo uma via assinada (MINISTÉRIO DA SAÚDE, 1996).

### Resultados e Discussão

#### *Perfil dos usuários e acompanhantes*

A amostra foi composta por 73 usuários e 27 acompanhantes. Entre os usuários, a idade variou de 19 até 80 anos, com uma média de 53,19. Entre os acompanhantes, de 18 até 71 anos, com uma média de 46,07.

No ambulatorio de pediatria foram entrevistados apenas os acompanhantes, desta forma não há menores de 18 anos na amostra. Dos usuários, 79 tiveram acesso ao serviço via encaminhamento do pela rede SUS, 8 por ter amigo ou familiar trabalhando no hospital, 7 através de médicos de planos de saúde e 6 por serem funcionários da universidade.

O acesso ao serviço ambulatorial difere de pesquisa de MASSUIA *et al.*(2012), no mesmo estado, quando 78,3% dos usuários em 2010, conseguem o acesso em menos de 21 dias. No presente estudo, 61% dos pacientes conseguiram a consulta em até 30 dias. Com tempo de espera superior a um mês no estudo atual, houve 39% dos entrevistados contra 18,5% encontrados na pesquisa de 2010.

O princípio da regionalização pregado pelo SUS é preservado no presente estudo, onde 74% dos usuários são do departamento regional de saúde VII, que é a região de abrangência do serviço ambulatorial, 18% de outras áreas do estado e 8% de outros estados. Esses dados reproduzem, em parte, o estudo de FRANCO e CAMPOS (1998), relativo ao ambulatório de pediatria da década de 1990, em que 85,9% dos usuários eram da região de Campinas, entretanto, destacamos que houve aumento significativo de outras regiões do estado e de outros estados, no presente estudo.

#### **Avaliação do Atendimento e Funcionários**

Na tabela 1 estão apresentados os aspectos relacionados à avaliação do atendimento.

Em relação ao uso de identificação em local visível, 86% relataram que os funcionários a utilizam, porém, no momento do atendimento direto, somente 56% se apresentam ao paciente. Vale ressaltar que muitos usuários citam que apenas os médicos se identificam, outros citam que alguns funcionários se identificam apenas quando solicitados e há aqueles que são atendidos há muito tempo e já conhecem todos os funcionários.

Os profissionais do ambulatório foram bem avaliados no quesito respeito aos usuários, sendo que 93% dos entrevistados consideram ter nível de satisfação bom ou

ótimo. Na atenção aos usuários, 94% classificaram-na como boa ou ótima, e a confiança nos funcionários está em 94%, se aproximando do estudo de Massuia *et al* (2012), no qual a confiança nos funcionários atingiu o índice de 92% como bom/ótimo.

Destacamos que os usuários avaliaram a qualidade e a confiança na equipe de enfermagem com índices superiores a 95% em ambos os aspectos, demonstrando uma melhor avaliação em relação aos profissionais do ambulatório como um todo. Dessa maneira, nosso estudo reforça o que foi demonstrado por MASSUIA *et al* (2012), no qual os profissionais de enfermagem do Estado de São Paulo foram avaliados em ótimo/bom por 89% dos usuários.

Ressaltamos que as atividades desenvolvidas no ambulatório pela equipe de enfermagem estão relacionadas ao acolhimento, recepção, triagem, aferição de sinais vitais e medidas antropométricas, orientações, imunização, coleta de exames e registro dos dados, em geral, ações que nem sempre são visíveis aos entrevistados como ações próprias da equipe de enfermagem.

Aferimos no presente estudo que 18 entrevistados não avaliaram a equipe de enfermagem do ambulatório por não conhecê-la/reconhece-la. Nesse sentido, é interessante lembrar que a equipe, muitas vezes, fica com uma diversidade de tarefas, o que reflete no atendimento integral da comunidade. Além disso, observa-se a tendência do trabalho em enfermagem ser fragmentado nas ações de trabalho. Ao enfermeiro, cabem ações mais relacionadas ao planejamento, à organização e à supervisão da assistência. Aos técnicos e auxiliares de enfermagem, a execução dessas ações (MASSUIA *et al.*,2012; PINTO *et al.*,2012).

**Tabela 1. Avaliação do Atendimento. Campinas, 2014.**

	Péssimo, Ruim	Regular	Bom, Ótimo	NA
Tempo de espera para atendimento	23%	37%	40%	0
Confiança na equipe de enfermagem	0%	3,66%	96,34	18
Qualidade da equipe de enfermagem	0%	2,44%	97,56%	18
Atenção recebida durante atendimento	1%	5%	94%	0
Confiança nos funcionários dos ambulatórios	0%	6%	94%	0
Respeito por parte dos funcionários	1%	6%	93	0
Orientações Recebidas sobre a doença	0%	7%	93%	0
Facilidade para Marcar consultas	3%	116%	81%	0

Destaca-se que os níveis de exigência e expectativa dos entrevistados são muito baixos, por exemplo, em relação ao tempo de espera, que foi avaliado por 40% como bom/ótimo, pois, segundo um dos entrevistados, “*não importa se demora, o importante é ser atendido*”. Essa conformidade se deve à falta de oportunidade para qualquer outro tipo de atendimento. Em outros estudos, esse item é o que indica que os usuários ficaram menos satisfeitos (SILVEIRA *et al.* 2005; HOLLANDA *et al.* 2012).

Foi considerado como muito importante para os entrevistados nas variáveis identificadas na tabela 1 os aspectos ligados a relação interpessoal com todos os profissionais envolvidos no atendimento, reforçando o estudo de FONSECA *et al.* (2006). Constatamos, assim como GENTIL *et al.* (2003) que na avaliação positiva

dos usuários do serviço o bom relacionamento entre profissionais e usuários é o que prevalece para a avaliação de satisfação do atendimento.

#### **Avaliação dos Serviços Complementares**

Relataram acesso a serviços complementares ao atendimento médico apenas 19% dos usuários entrevistados no ambulatório, constatando-se que a maioria dos atendimentos restringe-se aos atendimentos médicos.

Em relação ao conhecimento da existência do serviço de ouvidoria hospitalar, uma importante ferramenta de controle social, nota-se que a grande maioria não a conhece. Entretanto, entre aqueles que utilizaram os seus serviços, 83,3% obtiveram uma resposta satisfatória (Tabela 2).

**Tabela 2. Ouvidoria Hospitalar. Campinas, 2014.**

Resposta obtida	Satisfatória	Insatisfatória	Nunca utilizou	Total
Conhece a Ouvidoria	05	01	20	26
Não conhece a Ouvidoria	0	0	74	74

#### **Avaliação de Estrutura Física**

Na tabela 3 estão apresentados os aspectos relacionados à estrutura física do serviço.

A estrutura oferecida para acompanhantes foi avaliada apenas pelos pacientes que ficaram internados e tiveram acompanhantes durante a internação, e teve avaliação de 72% como boa/ótima no presente estudo.

O quesito que mais se aproximou do resultado estadual foi o de localizar o local de atendimento, com

avaliações de 87% de bom/ótimo. O que ficou mais distante foi o de conforto das instalações, com avaliações de 68% de bom/ótimo, principalmente devido ao fato de não oferecer algum espaço destinado à alimentação.

No quesito limpeza, que teve avaliação por 72% dos usuários como boa/ótima, existiu muitas ressalvas em relação a condições de limpeza dos banheiros, de suas instalações e a quantidade de banheiros para o número de usuários.

**Tabela 3. Avaliação da Estrutura. Campinas, 2014.**

	Péssimo	Ruim	Regular	Bom	Ótimo	NA	Total
Estrutura oferecida aos Acompanhantes	0%	16%	12%	48%	24%	75	100%
Conforto das instalações	1%	1%	30%	52%	16%	0	100%
Limpeza	0%	4%	24%	47%	25%	0	100%
Localização do local de atendimento	0%	1%	12%	53%	34%	0	100%

### **Sugestões de Melhorias**

Durante as entrevistas, os usuários fizeram diversas sugestões para a melhoria do serviço oferecido, tanto relacionadas à estrutura como ao atendimento.

As ligadas à estrutura são: instalações de lixeiras, aumento da quantidade de bebedouros, pintura das faixas de localização, instalação de aparelho de televisão ou algum outro aparelho eletrônico para entreter os usuários nas áreas comuns, instalação de sistema de som em todos os ambulatórios, pois já está presente em alguns, bem como espaço para as pessoas esperarem o transporte com banheiros, conforto e local para alimentação, consulta pela internet em caso de dano ou perda do comprovante de agendamento e sistema de painel eletrônico mostrando a senha para o atendimento.

A designação de uma sala de apoio permitiria que os usuários aguardassem o transporte de outras cidades, além de possibilitar o desenvolvimento de ações educativas e promoção das interações entre usuários e o serviço, aumentando sua satisfação em relação ao serviço (MANDRA e SILVEIRA, 2013).

As relacionadas ao atendimento são: apresentação de informações básicas sobre a unidade, como um número telefônico para contato em caso de dúvidas, além de melhoria das filas do agendamento de consultas e disponibilização de um sistema alternativo para agendamento, além dos guichês, para os casos especiais. As sugestões dos usuários para realização de atendimento telefônico incluem agendamento, reagendamento e cancelamento de consultas, informações sobre o tratamento e sobre sua saúde.

Para que sejam solucionados os problemas relacionados à insatisfação dos usuários quanto à estrutura de atendimento, deve haver modificações no próprio sistema de saúde e nas decisões dos gestores da instituição onde o serviço está inserido. Tais modificações diminuiriam as limitações estruturais encontradas no ambulatório e contribuiriam para a melhora da satisfação dos usuários com o serviço (FONSECA *et al.* 2006).

Dessa maneira, uma das possibilidades é formar pequenos grupos de discussão compostos por profissionais e usuários para pensarem a melhor forma de atender às expectativas de ambos (MANDRA e SILVEIRA, 2013).

Sendo assim, uma forma de melhorar o atendimento em curto prazo é aumentar a disponibilidade de informações, melhorando a comunicação com os usuários, dando-lhes mais segurança e diminuindo seus temores.

### **Considerações Finais**

O objetivo principal deste trabalho foi o de avaliar a satisfação dos usuários dos ambulatórios de hospital universitário e a principal contribuição desta pesquisa é a formalização da avaliação de quem utiliza o serviço. Para o gestor, é de extrema importância valorizar a opinião do usuário para o planejamento de qualquer serviço de saúde,

Os intuítos do trabalho foram atingidos, pois o questionário se mostrou eficaz para instrumentalizar a gestão e para possibilitar ao usuário um método direto de avaliar o serviço recebido. O presente estudo traz pontos que fomentam discussão e reflexão sobre o assunto, porém ainda há outros aspectos a serem estudados e que podem ser determinados em conjunto pela gestão do serviço e pelos usuários, tornando efetivo o controle social do serviço ambulatorial.

Em geral os participantes da pesquisa avaliaram as questões relacionadas à estrutura física com maior rigor do que as relacionadas ao atendimento, o que demonstra que no presente estudo a estrutura física foi o item que contribuiu para uma maior insatisfação dos usuários.

Apesar de não ser na maioria das questões que os usuários avaliam o serviço em algum ponto como ruim ou péssimo, a presença dessas respostas deve ser levada em conta, pois aponta questões que precisam ser resolvidas, a fim de garantir que o hospital cumpra com sua missão de ter um atendimento de excelência.

---

### **Referências**

1. FONSECA SM, GUTIÉRREZ MGR, ADAMI NP. Avaliação da satisfação de pacientes oncológicos com atendimento recebido durante o tratamento antineoplásico ambulatorial. *Revista Brasileira de Enfermagem*. 2006; 59(5): 656-60.
2. FRANCO SC, CAMPOS GWS. Acesso a ambulatório pediátrico de um hospital universitário. *Revista Saúde Pública* 1998; 32(4): 352-60.
3. GABRIEL CS, GABRIEL AB, BERNARDES A, ROCHA FLR, MIASSO AI. Qualidade na assistência de enfermagem hospitalar: visão de alunos de graduação. *Revista Gaúcha de Enfermagem*. Porto Alegre (RS) 2010 set; 31(3): 529-35.

4. GENTIL RM, LEAL SMR, SCARPI MJ. Avaliação da resolatividade e da satisfação da clientela de um serviço de referência secundária em oftalmologia da Universidade Federal de São Paulo - UNIFESP. *Arquivos Brasileiros de Oftalmologia*. 2003; 66(2): 159-65.
  5. HOLLANDA E, SIQUEIRA SAV, ANDRADE GRB, et al. Satisfação e responsividade em serviços de atenção à saúde da Fundação Oswaldo Cruz. *Ciência & saúde coletiva* 2012; 17(12).
  6. MANDRÁ PP, SILVEIRA FDF. Satisfação de usuários com um programa de Roda de Conversa em sala de espera. *Audiology-Communication Research* 2013 ; 18(3): 186-93.
  7. MASSUIA DR, MENDES JDV, CECILIO MAM. Pesquisa de Satisfação dos Usuários - SUS/SP Resultados 2009/2010. *Boletim epidemiológico paulista (Online)*, 2012; 101 (9): 24-38. ISSN 1806-4272. Disponível em: <http://pesquisa.bvsalud.org/ses/resource/pt/ses-28029>. Acessado em: 5 out.2014.
  8. MATSUDA LM, ÉVORA YDM, BOAN FS. O método Desdobramento da Função Qualidade - QFD - no planejamento do serviço de enfermagem. *Revista Latino-Americana de Enfermagem*. 2000; 8:97-105.
  9. MINISTÉRIO DA SAÚDE. Brasil. Conselho Nacional de Saúde. Resolução nº 196 de 10 de Outubro de 1996. Diretrizes e normas regulamentadoras de pesquisas envolvendo seres humanos. Disponível em: [http://bvsms.saude.gov.br/bvs/saudelegis/cns/1996/res0196\\_10\\_10\\_1996.html](http://bvsms.saude.gov.br/bvs/saudelegis/cns/1996/res0196_10_10_1996.html) Acessado em 15 fev. 2014.
  10. MUNRO ACM. Divergências entre as expectativas do usuário e a percepção da gerência em relação a qualidade do serviço [Dissertação de Mestrado]. Porto Alegre: Universidade Federal do Rio Grande do Sul; 1994. Disponível em: [http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0034-76122009000100002](http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0034-76122009000100002) Acessado em: 4 abr.2014
  11. OLIVEIRA AML, GUIRARDELLO EB. Satisfação do paciente com os cuidados de enfermagem: comparação entre dois hospitais. *Revista Escola Enfermagem USP* 2006; 40(1): 71-7.
  12. PAIVA SMA, GOMES ELR. Assistência Hospitalar: Avaliação da Satisfação dos usuários durante seu período de internação. *Revista Latino-americana de Enfermagem* 2007 setembro-outubro; 15(5). Disponível em: [http://www.scielo.br/pdf/rlae/v15n5/pt\\_v15n5a13.pdf](http://www.scielo.br/pdf/rlae/v15n5/pt_v15n5a13.pdf) Acessado em:26 abr.2014.
  13. PINTO IC, MARCILIANO CSM, ZACHARIAS FCM, et al. As práticas de enfermagem em um ambulatório na perspectiva da integralidade. *Revista Latino-Americana de Enfermagem*. 2012; 20(5): 909-16.
  14. SILVEIRA JAM, HAYASHI L, SCARPI MJ. Identificação de necessidades e expectativas dos pacientes de uma clínica de catarata. *Arquivos Brasileiros de Oftalmologia*. 2005; 68(5): 639-44.
- 

**Recebido em: 02/08/2015**

**Aceito em: 10/01/2016**